

银行存量客户维护与激活

课程背景：

众所周知，开发一个新客户的成本大约是维护存量客户成本的六倍，相反增加老客户的忠诚度和客户粘性就相对更容易。而网点大量存量客户却未得到有效开发。存量客户是银行多年经营留存下来的最宝贵的资产，凝聚了几代服务营销人员的心血，存量客户开发作为营销业绩的重要增长点持续受到各大行的关注。

本课程从存量客户的唤醒开始，通过约见、日常服务沟通、需求了解、方案建议、产品销售等流程，经过短时间的学习，了解对客户结构、客户资产和客户需求的分析，进一步细分存量客户，为后续精准营销打好基础。在此基础上，为强化学员对营销技巧的掌握，本次课程专门设置情景化实战演练，将开场寒暄、挖掘客户需求、产品呈现、客户异议化解等知识融入演练，在练中学，在学时练。为确保学员回到工作岗位就能将所学直接使用，本次课程中分享了名单模板、短信预热模板、电话邀约模板、不同场景应对话术等大量工具，真正实现拿来即可用的目标。

课程收益：

- 掌握高效的方法维护存量客户
- 掌握有效途径从深度和广度开发新客户
- 掌握顾问式的销售技巧销售日常产品，为客户提供合适的购买决策
- 学习提升客户满意度和忠诚度

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：理财经理、客户（综合）经理、客户经理主管

授课方式：小组讨论+案例分析+理论讲授+小组演练

课程大纲

分享讨论：

1. 当下中国个人客户的特点？
2. 个人客户对网点规模的影响？
3. 存量客户的管理难点你有吗？
4. 存量客户的开发突破口在哪里？

第一讲：了解——我们的黄金客户

一、建立客户档案

1. 通用客户管理表格
2. 客户产品台账
3. 重点客户管理表格

二、有效挖掘客户信息 KYC

1. KYC 的用途
2. 网点收集客户信息的途径
3. KYC 的内容与方法

三、精细管理与批量管理

1. 客户分群管理
2. 客户分级管理

四、存量客户的高效维护

1. 建立联系

- 1) 短信联系模板
 - 2) 电话联系话术
- 2. 定期维护话题话术**

- 1) 产品到期
- 2) 投资话题
- 3) 关系客户
- 4) 提供信息
- 5) 寻求意见和建议

示范：1-2 个话术

3. 根据产品特点与客户需求匹配产品销售

第二讲：销售之始——销售基本功锤炼

一、了解产品本身

1. FAB 策略
2. 常见零售产品的 FAB

举例分析：1-2 个产品

二、选择合适的客户

1. 谁是合适的客户

- 1) MAN 法则
- 2) 风险承受力评估
- 3) 常见产品的客户匹配

2. 如何快速约见并接近客户

- 1) 电话约见的客户
- 2) 转介绍来的客户/主动来行咨询的客户
- 3) 各种场景下的常用开场白

演练：选择 2-3 个场景演练

三、有效介绍产品的 7 法则

1. 数字化
2. 形象化
3. 对比化
4. 费用极小化
5. 利益极大化
6. 图像化描述
7. 巧用百分比

四、异议处理

1. 处理客户异议步骤

- 1) 做好心理准备
- 2) 聆听和理解
- 3) 分析异议
- 4) 答复和查证

2. 表面异议与本质原因

3. 常见的异议处理话术

- 1) 你们行的手续费太高了
- 2) 怕风险
- 3) 我亏了很多，不想再买了
4. 导致销售中断的异议

案例分析：MAN 的缺项

第三讲：顾问式销售——无需求，创造需求

一、顾问式销售的优势

二、培养顾问的心态

1. 帮助他人
2. 解决问题
3. 追求三赢

三、快速挖掘客户需求

1. 两种基本动机

- 1) 希望获得收益
- 2) 害怕受到损失
2. 让客户意识到危险

四、SPIN 销售法——让客户痛并快乐着

1. SPIN 销售法介绍

- 1) SQ——摸底问题
- 2) PQ——疑难问题
- 3) IQ——影响问题
- 4) NPQ——收益问题

2. SPIN 的应用

- 1) 针对比较熟悉的客户
- 2) 针对不熟悉的客户

五、SPIN 中的聆听与了解客户

1. 有效聆听

- 1) 专注聆听
- 2) 肢体语言
- 3) 鼓励客户

2. 有效聆听的障碍

六、用工具提升销售

1. 通货膨胀率——极大的财富吞噬感
2. 财富金三角——建立资产配置的直观概念
3. 复利表——财富积累奇迹效果
4. 生命周期表——人生的长期效应

案例分析：了解和判断客户

案例分析：用 SPIN 销售法挖掘需求

案例分析：介绍解决方案的方法

第四讲：了解客户——消费心理与投资心理

一、职业中透露的客户偏好

二、如何判断客户做出购买决策

1. 发现问题
2. 决定是否解决
3. 选择评估
4. 制定标准
5. 购买

案例分析：如何判断客户的需求

案例分析：如何判断客户的购买信号

三、投资的心理偏差

1. 客服心理偏差的策略
2. 常见心理偏差与心理雷区

案例分析：如何对客户尽职？

第五讲：服务客户——实现理财规划

一、追求三赢

1. 做一名专才
2. 做一名通才
3. 做一名心理学家

二、资产配置可以很简单

1. 资产与资产配置
2. 常见金融产品特点表

三、资产配置的原则及步骤

1. 根据财务目标设置资产配置方案表
2. 资产配置案例分析
3. 家庭理财计划书

案例分析：家庭理财规划书样本

第六讲：维护——提高客户忠诚度

1. 把投诉转为满意
2. 留住客户的资产

3. 培养客户忠诚度的小技巧

- 1) 客情关怀
- 2) 持续销售
- 3) 成为长期伙伴

第七讲：沙龙——维护和拓展客户

一、小型沙龙

1. 事前的物料准备
2. 沙龙的主题准备
3. 沙龙突发事件处理
4. 事后追踪跟进

二、专业的沙龙主持

1. 注意你的专业形象
2. 让你的语言更生动
3. 让你的 PPT 更直观